

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองแผนงาน กลุ่มงานตรวจสอบและติดตามผลงาน โทร. ๐๒ ๒๔๓ ๑๔๑๗
ที่ กผง. ๕๖๖ / ๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน

① เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม ผ.บ. ๖๐.

ด้วยกองแผนงาน จะต้องดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกองแผนงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อประสาน หรือรับบริการจากกองแผนงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

๑. หน่วยงานส่วนกลาง ระดับสำนัก/กอง กำหนดตัวอย่าง ๕ ชุด/สำนัก และระดับกลุ่ม กำหนดตัวอย่าง ๓ ชุด/กลุ่ม

๒. หน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักชลประทาน โครงการชลประทานจังหวัด โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา โครงการก่อสร้าง และ ศูนย์ศึกษาฯ โดยกำหนดตัวอย่าง ๓ ชุด/โครงการ

ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานของท่านตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองแผนงาน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ๕) การให้บริการโดยรวมของกองแผนงาน เพื่อกองแผนงานจะได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดแบบประเมินได้ที่เว็บไซต์ กองแผนงาน และกรุณาส่งแบบประเมินให้กองแผนงาน ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ ทาง e-mail : monitoring_1@yahoo.com หรือ โทรสาร : ๐-๒๒๔๓-๑๔๑๗ ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

(นายทวีศักดิ์ ธนเดโชพล)

ผ.บ.ผ.

เรียน ผอ.ส่วน

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงาน หรือรับบริการจากกองแผนงาน ตอบแบบประเมินดังกล่าว ส่วนละ ๑ ชุด ให้ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อดำเนินการภายในวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

(นายชัชชม ชมประดิษฐ์)

ผจน. รักษาการแทน ผส.บอ.

3 0 ก.ค. 2557



1. สำนัก/โครงการขอประทาน/โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา/ศูนย์/โครงการก่อสร้าง/กอง/กลุ่ม.....
2. กลุ่มงาน/ฝ่ายที่ติดต่อกับกองแผนงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบาย
 กลุ่มงานแผนงานและโครงการพิเศษ กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ กลุ่มงานตรวจสอบและติดตามผลงาน
 กลุ่มงานโครงการอื่นเนื่องมาจากพระราชดำริ กลุ่มงานเงินทุนหมุนเวียนเพื่อชลประทาน
3. ความถี่ที่ท่านติดต่อบริการจากกองแผนงาน 1 - 5 ครั้ง/ปี 6 - 10 ครั้ง/ปี 11 - 15 ครั้ง/ปี มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
4. ความพึงพอใจต่อการบริการของกองแผนงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)
 ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
	5	4	3	2	1	ไม่มี ความเห็น	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ กระตือรือร้นรับฟังปัญหา และเต็มใจให้บริการ							
1.2 มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น							
1.3 ช่วยเหลือและติดตามผลการให้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการ							
1.4 มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการประสานงาน							
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ/ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตรงตามความต้องการ							
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการรวดเร็วสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย							
2.3 เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลทั้งจัดส่ง ถูกต้อง ชัดเจนรวดเร็ว ทันเวลา							
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่/กลุ่มงานที่ต้องการติดต่อ							
3.2 พื้นที่การให้บริการเหมาะสม สะดวกแก่การรับบริการ							
3.3 อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารพอเพียง ทันสมัย							
3.4 ช่องทางการรับบริการและระบบรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ โทรสาร website ระบบ e-สารบรรณ Application Line ฯลฯ							
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
4.1 การให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ ได้มาตรฐาน							
4.2 การให้บริการได้รับอย่างทั่วถึง ทันการณ์ เพียงพอต่อความต้องการ							
5. การให้บริการโดยรวมของกองแผนงาน							
5.1 ได้รับบริการเหนือความคาดหวัง							
5.2 ได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม							

5. สิ่งที่ท่านต้องการให้กองแผนงานปรับปรุงเร่งด่วน.....
6. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....